

CLIENT COMPLAINT POLICY

سياسة شكاوى العملاء

At Global Capital Market Limited, we are committed to providing you with the best customer experience we can, however we realise that we may not always live up to your expectations. In the unlikely event that you feel dissatisfied with any respect of our service we ask you to contact our Trading Services team via email at info@gcfx24.com. We will endeavor to resolve all issues within an expedient timeframe and respond to you acknowledging receipt of the issues you have raised.

If you are not satisfied with the response from our Trading Services agent, or you are unable to resolve the issue at this level, then you may raise the matter as a Complaint. Our Complaint Team will undertake an assessment of the complaint with a full diagnosis of the events, engaging other teams internally where appropriate. They will assess whether you, the client has been treated fairly and examine if Global Capital Market Limited has met all of its contractual and regulatory obligations in regards to the Complaint. A comprehensive written response will be provided which will explain the outcome of our investigation.

Typically you will receive this within five business days of receipt of the complaint. Some issues may take longer to investigate, and we will keep you informed if it is likely to take longer than five business days to provide you with a written response.

If you would like to raise a Complaint, please write to us at:

customersupportmy@gcfx24.com

To help us investigate and resolve your complaint as expediently as possible, and with minimal inconvenience to yourself, please make sure you give us as much information as possible when contacting us, including;

- Your name and client account number
- Contact details
- A precise description of your complaint
- Copies of any relevant documents
- Details of what you would like us to do to put it right

If you are not satisfied with our final written response, then you can request the Securities and Commodities Authority to examine your claim.

The Securities and Commodities Authority does NOT act as an independent forum for the resolution of complaints (although it will specifically address occurrences of fraud as a separate issue if they have been perpetrated by a regulated company/person) and as such it cannot be considered to act as a 'formal' Financial Ombudsman.

نلتزم في جلوبال كابيتال ماركت ليمتد بتقديم أفضل تجربة عملاء ممكنة لك، مع العلم أننا قد لا نرتقي دائماً إلى مستوى توقعاتك. وفي حالة عدم رضاك عن أي من خدماتنا، وهو أمرٌ مستبعد، يُرجى التواصل مع فريق خدمات التداول عبر البريد الإلكتروني info@gcfx24.com وسنبتذل قصارى جهدنا لحل جميع المشكلات في غضون إطار زمني مناسب وسنرد على استفساراتك مع النظر في المشكلات التي أثارها.

سيقوم فريقنا بإجراء تقييم للشكوى مع تشخيص كامل لجذبات الموضوع وإشراك الفرق الأخرى داخلياً إذا لزم الأمر. ستقوم هذه الفرق بتقييم فيما ما إذا كنت أنت، العميل قد حصلت على تعامل مُنصف، بعدها سيتم التأكد ما إذا كانت جلوبال كابيتال ماركت ليمتد قد أوفت بكل التزاماتها التعاقدية والتنظيمية فيما يتعلق بالشكوى. سيتم تقديم رد خطي شامل لك بشرح نتيجة تحقيقنا في غضون خمسة أيام عمل من استلام الشكوى. قد تستغرق بعض المشكلات وقتاً أطول للتحقيق فيها، وسوف نبقىك على اطلاع إذا كان من المحتمل أن يستغرق الأمر أكثر من خمسة أيام عمل لتزويدك برد خطي.

إن كنت ترغب في تقديم شكوى، يرجى مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني:

customersupportmy@gcfx24.com

لمساعدتنا على التحقيق في شكواك وحلها بأسرع ما يمكن وأقل قدر ممكن من الإزعاج لك، يرجى تزويدنا بأكثر قدر ممكن من المعلومات عند التواصل معنا، بما في ذلك:

- اسمك ورقم حساب العميل
- تفاصيل الاتصال
- وصف دقيق للشكوى الخاصة بك
- نسخ من أي وثائق ذات صلة
- تفاصيل ما تريد منا فعله لتصحيح الأمر

في حالة عدم رضاك عن حكمنا النهائي، فيمكنك تقديم طلب إلى هيئة الأوراق المالية والسلع للنظر في دعواك.

جدير بالذكر أن هيئة الأوراق المالية والسلع لا تعمل كمنتدى مستقل لحل الشكاوى (رغم أنها ستتناول على وجه التحديد حالات الاحتيال كقضية منفصلة في حالة ارتكابها من قبل شركة/شخص خاضع للتنظيم) وعلى هذا النحو، لا يمكن اعتبارها نقطة اتصال فيما يتعلق بالعمل كديوان مطالب "رسمي" للشؤون المالية.